

## 1. Premessa

La Carta dei servizi (di seguito per brevità anche "CdS"), unitamente alla Proposta di Abbonamento, all'Offerta Commerciale e alle Condizioni Generali di Contratto FASTWEB, FASTWEB Mediterranea, e.BisMedia, Rai Click, rispondono all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra gli Operatori di comunicazioni che erogano servizi al Pubblico ed i Clienti.

La Carta dei servizi è stata redatta in linea con quanto previsto dalla Delibera n.179/03/CSP, della Delibera 278/04/CSP e della Delibera 254/04/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, relativa ai principi sull'erogazione dei servizi pubblici, fermo restando che il rapporto con il Cliente è comunque disciplinato dal Contratto dallo stesso sottoscritto.

La CdS vuole essere uno strumento in grado di sintetizzare non solo i diritti dei propri Clienti ma anche gli impegni che FASTWEB, FASTWEB Mediterranea, e.BisMedia e Rai Click assumono nei loro confronti.

La Carta dei servizi è disponibile presso i rivenditori FASTWEB, on-line sul sito FASTWEB ([www.fastweb.it](http://www.fastweb.it)) unitamente alla Proposta di Abbonamento, alle Condizioni Generali di Contratto e all'informativa privacy prevista dal D.Lgs. 196/2003 e inviata gratuitamente ai Clienti che la richiedono, presso i recapiti specificati al successivo punto 26 della CdS. Ai sensi della normativa vigente, saranno comunicati periodicamente i risultati raggiunti in relazione agli indicatori di qualità dei propri servizi, sia sul sito web che in fattura ai Clienti.

## 2. Le Società ed il Contratto

**"FASTWEB S.p.A.":** FASTWEB S.p.A. (di seguito per brevità anche "FASTWEB"), con sede in Milano, Via Caracciolo, 51, attiva nel settore delle comunicazioni anche come operatore di rete fornisce i Servizi FASTWEB descritti nell'Offerta Commerciale FASTWEB.

**"FASTWEB Mediterranea S.p.A.":** FASTWEB Mediterranea S.p.A. (di seguito per brevità anche "FASTWEB"), con sede in Milano, Via Caracciolo, 51, attiva nel settore delle comunicazioni anche come operatore di rete, fornisce i servizi FASTWEB Mediterranea descritti nell'Offerta Commerciale FASTWEB Mediterranea.

**"e.BisMedia S.p.A.":** e.BisMedia S.p.A. (di seguito per brevità anche "e.BisMedia"), con sede in Milano, Via Caracciolo, 51, attiva nel settore della produzione e commercializzazione di contenuti editoriali multimediali, come fornitore di contenuti, fornisce i servizi e.BisMedia ed offre i Servizi Televisivi indicati nell'Offerta Commerciale e.BisMedia.

**"Rai Click S.p.A.":** Rai Click S.p.A. (di seguito per brevità anche "Rai Click"), società del gruppo RAI, con sede in Milano, Corso Sempione 27, attiva nel settore della produzione e commercializzazione di contenuti editoriali multimediali, fornisce i servizi di Rai Click ed offre i Servizi Televisivi indicati nell'Offerta Commerciale Rai Click.

**Per Contratto** si intende l'insieme della Proposta di abbonamento relativa ai servizi FASTWEB, FASTWEB Mediterranea, e.BisMedia e Rai Click (sottoscritta dal Cliente ed accettata da FASTWEB, in nome e per conto proprio per quanto concerne la fornitura dei servizi FASTWEB ed in nome e per conto di e.BisMedia e Rai Click per quanto concerne la prestazione dei Servizi e.BisMedia e Rai Click), delle Condizioni generali di contratto, della Carta dei servizi e dell'Offerta Commerciale e ogni altro allegato che costituisce parte integrante ed essenziale del Contratto.

## 3. I Servizi

**Per "Servizi di Telecomunicazioni" si intendono:** servizi di telefonia, di videocomunicazione, servizi di navigazione Internet. I Costi dei Servizi vengono comunicati tramite l'Offerta commerciale che costituisce parte integrante ed essenziale della presente CdS. L'Offerta Commerciale attualmente in vigore può essere consultata visitando il sito [www.fastweb.it](http://www.fastweb.it) I Servizi di Telecomunicazioni vengono forniti tramite rete FASTWEB in fibra ottica, o affitto della linea, ed altre tecnologie (es. CVP, Shared Access).

**Per "Servizi Televisivi" si intendono:** la visione di canali televisivi ad accesso gratuito, (canali televisivi la cui visione non presuppone alcun pagamento), la visione di canali televisivi a pagamento (Pay TV, ovvero canali televisivi la cui visione è consentita previo pagamento di un canone), l'utilizzo di servizi di Pay per View (modalità mediante la quale il Cliente ordina ed utilizza il Servizio, scegliendo determinati contenuti audio e video da un catalogo o elenco in formato elettronico, nel momento prestabilito dall'erogatore del servizio). Le offerte sono soggette a costante aggiornamento, pertanto i singoli canali e/o servizi potranno essere sostituiti, modificati o cancellati. I costi dei Servizi Televisivi sono riportati nell'Offerta Commerciale che costituisce parte integrante del Contratto. Per la fruizione dei Servizi Televisivi è necessario dotarsi di apparati per la decodifica dei segnali televisivi (VideoStation/Decoder), che possono essere acquistati o noleggiati. Tali apparati verranno installati - a cura dei tecnici FASTWEB e FASTWEB Mediterranea, previa richiesta del Cliente effettuata tramite sottoscrizione della Proposta di Abbonamento, telefono o MyFastPage da effettuarsi presso i recapiti specificati al punto 26 della CdS - contestualmente all'attivazione, in caso di collegamento in fibra ottica ed entro 10 giorni lavorativi che decorrono dall'attivazione del servizio di connettività offerto da FASTWEB e FASTWEB Mediterranea, in caso di collegamento in DSL. Una volta installata la VideoStation/Decoder, l'attivazione dei Servizi Televisivi può avvenire o tramite richiesta all'atto della sottoscrizione della Proposta di Abbonamento o tramite richiesta telematica, effettuata sia tramite MyFastPage, sia attraverso il processo di attivazione effettuato tramite l'apparecchio televisivo collegato alla VideoStation/Decoder. Eventuali malfunzionamenti del Decoder potranno essere segnalati ai recapiti indicati al punto 26 della CdS. In caso di mancato funzionamento della VideoStation/Decoder, qualora non fosse possibile riparare la VideoStation/Decoder in modalità remota, FASTWEB si impegna a sostituirla, in caso di VideoStation/Decoder a noleggio, entro 2 giorni lavorativi dalla segnalazione. In caso di VideoStation/Decoder acquistato si applicheranno le condizioni di garanzia comunicate la cliente al momento dell'acquisto.

**Per "Servizi Aggiuntivi" si intendono:** Servizi FASTWEB, ulteriori rispetto ai Servizi minimi necessari per accedere alla Rete FASTWEB previsti nell'Offerta Commerciale.

**Per "MyFastPage" si intende:** il portale telematico di accesso ai Servizi disponibile per i clienti già attivati da FASTWEB o FASTWEB Medieterranea.

## 4. Eguaglianza ed Imparzialità di Trattamento

FASTWEB, FASTWEB Mediterranea, e.BisMedia e Rai Click forniscono i propri servizi al pubblico rispettando i principi di uguaglianza dei diritti dei Clienti e di non discriminazione degli stessi per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche, ispirando i propri comportamenti nei confronti dei Clienti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, ed in tal senso si interpretano le condizioni generali e specifiche di erogazione dei servizi e la normativa di riferimento.

## 5. Facilitazioni per disabili, anziani e categorie disagiate

FASTWEB, FASTWEB Mediterranea, e.BisMedia e Rai Click assicurano tariffe agevolate per i disabili gli anziani e gli appartenenti a categorie disagiate, e garantiscono tempi di attivazione del servizio particolarmente rapidi nei confronti di tali soggetti, che evidenziano tale condizione al momento della sottoscrizione della Proposta di Abbonamento.

## 6. Continuità

FASTWEB, FASTWEB Mediterranea, e.BisMedia e Rai Click si impegnano a fornire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni. Nei casi di irregolare funzionamento o interruzione del servizio, FASTWEB, FASTWEB Mediterranea, e.BisMedia e Rai Click si impegnano a porre in essere le misure necessarie per ridurre la durata dell'interruzione e minimizzare il disagio arrecato al Cliente.

I Servizi FASTWEB, FASTWEB Mediterranea, e.BisMedia e Rai Click vengono alimentati tramite energia elettrica. I Servizi FASTWEB, FASTWEB Mediterranea, e.BisMedia e Rai Click vengono erogati sia su Fibra ottica, sia attraverso la tecnologia DSL, con l'obiettivo di avvicinare ai servizi di telecomunicazione innovativi anche la clientela non raggiunta dalla fibra, offrendo velocità di connessione fino a 6 Mbit/s, oppure fino a 20 Mbit/s nel caso si scelga l'opzione Super ADSL.

Questo servizio, basandosi su tecnologia e apparati FASTWEB installati nelle centrali dell'operatore di accesso, utilizza nell'ultimo tratto il doppino in rame. Trattandosi di un processo assolutamente innovativo, nella fase di transizione dall'operatore di accesso a FASTWEB potrebbero verificarsi alcuni inconvenienti. Le operazioni di permuta fisica della linea e di trasferimento del numero telefonico (c.d. "Number Portability") potrebbero in casi eccezionali non avvenire in perfetta sincronia, causando l'isolamento temporaneo del telefono del cliente. Per superare questi inconvenienti, FASTWEB e FASTWEB Mediterranea si impegna quotidianamente al miglioramento del proprio servizio, al fine di rispondere in maniera tempestiva ed efficace alle esigenze del cliente, ma si trova pur sempre ad operare in un "sistema" misto e plurale che non consente sempre l'individuazione immediata della criticità e le relative soluzioni.

In tale contesto FASTWEB e FASTWEB Mediterranea si impegna a minimizzare i possibili disagi per i clienti, eventualmente anche offrendo collegamenti temporanei gratuiti, al fine di assicurare continuità nell'erogazione del servizio, in casi specifici di particolare criticità.

Per quanto concerne la distribuzione di determinati Servizi Televisivi, FASTWEB, FASTWEB Mediterranea, e.BisMedia e Rai Click, ridistribuiscono programmi e canali realizzati da terzi, in relazione ai quali le società del gruppo FASTWEB non sono responsabili circa i contenuti di tali programmi e canali, garantendo esclusivamente la qualità tecnica del servizio di ridistribuzione dal proprio centro servizi all'utente finale.

## 7. Partecipazione

Il Cliente ha il diritto di richiedere le informazioni che lo riguardano, avanzare proposte, suggerimenti da inoltrare presso i recapiti specificati al punto 26 della CdS.

FASTWEB, FASTWEB Mediterranea, e.BisMedia e Rai Click, esamineranno con attenzione ogni reclamo e/o suggerimento, al fine di migliorare il rapporto con i propri Clienti e la qualità dei servizi forniti.

## 8. Cortesia e Trasparenza

Cortesia e trasparenza sono i principi cui si ispirano FASTWEB, FASTWEB Mediterranea, e.BisMedia e Rai Click, nella gestione dei rapporti con i propri Clienti per assicurare la massima disponibilità ed accessibilità alle informazioni sui servizi offerti e sull'azienda.

## 9. Efficienza ed Efficacia

FASTWEB, FASTWEB Mediterranea, e.BisMedia e Rai Click, forniscono i propri servizi secondo criteri di efficienza ed efficacia, adottando le soluzioni tecnologiche e organizzative più in linea con il raggiungimento di tali obiettivi.

## 10. Chiarezza e Comprensibilità dei messaggi

FASTWEB, FASTWEB Mediterranea, e.BisMedia e Rai Click si impegnano ad informare il pubblico circa i servizi offerti e le relative condizioni economiche e tecniche di fornitura, utilizzando un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

## 11. Elenco telefonico

FASTWEB e FASTWEB Mediterranea nel rispetto di quanto previsto dalle Delibere 36/02/CONS ("Regole e modalità organizzative per la realizzazione e l'offerta di un servizio di elenco telefonico generale e adeguamento del servizio universale") e 180/02/CONS (Regole e modalità organizzative per la realizzazione e l'offerta di un servizio di elenco telefonico generale: disposizioni attuative) dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e del Provvedimento del 15/07/2004 del Garante per la protezione dei dati personali, informeranno i propri clienti delle facoltà previste dalla citata normativa.

In particolare, i clienti FASTWEB e FASTWEB Mediterranea potranno decidere se e con quali dati essere presenti negli elenchi telefonici e nei servizi automatici on-line ed off-line di ricerca, ed autorizzare o meno l'utilizzo dei propri dati personali ai fini di informazione commerciale o di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta, ovvero per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale interattiva, così come previsto dall'informativa privacy allegata al Contratto d'abbonamento.

## 12. Privacy

FASTWEB, FASTWEB Mediterranea, e.BisMedia e Rai Click in adempimento a quanto previsto dal D.Lgs. 196 del 30 giugno 2003 (c.d. "Codice Privacy") consentono ai propri utenti il diritto di accesso, rettifica e cancellazione delle informazioni che li riguardano, che potrà essere esercitato tramite richiesta scritta da inviarsi ai recapiti specificati al punto 26 della CdS.

## 13. Disabilitazione chiamate

FASTWEB e FASTWEB Mediterranea rendono disponibile ai propri clienti il servizio di blocco selettivo di chiamata, nel rispetto di quanto stabilito dalla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 78/02/CONS, effettuabile tramite richiesta inviata dalla "MyFastPage" secondo le modalità in essa descritte. Il servizio di richiesta disattivazione è gratuito per le numerazioni 166, 144, 709, 899. Ulteriori numerazioni potranno essere disattivate previa richiesta presso i recapiti di cui al punto 26 della CdS.

## 14. Carte telefoniche prepagate

FASTWEB e FASTWEB Mediterranea consentono agli acquirenti di carte prepagate di utilizzare la propria rete per effettuare telefonate nelle modalità disciplinate dagli specifici accordi contrattuali esistenti tra l'acquirente della carta e la società di emissione. Il periodo di validità della Carta prepagata e l'eventuale rimborso del credito residuo verrà specificato di volta in volta all'atto dell'acquisto della carta stessa.

## 15. Tutela dei Minori

FASTWEB, FASTWEB Mediterranea, e.BisMedia e Rai Click, consentiranno la visione di programmi vietati ai minori, tramite l'utilizzo di sistemi di "Parental Control" che abilitino solo i clienti dotati di codice di accesso personale - comunicato tramite mail e videata televisiva, previo accertamento della maggior età del Cliente - che abbiano raggiunto il 18° anno di età.

## 16. Fatturazione e modalità di pagamento

Salva diversa periodicità prevista dal Contratto, i corrispettivi periodici (importi mensili) saranno fatturati con cadenza bimestrale anticipata. La fattura verrà inviata all'utente con almeno 15 giorni d'anticipo rispetto alla data di scadenza in caso di invio della fattura cartacea e sarà consultabile su MyFastPage o tramite videata televisiva con almeno 15 giorni d'anticipo rispetto alla data di scadenza. Per gli altri corrispettivi la fatturazione sarà posticipata rispetto alle prestazioni del servizio relativo. Il Cliente, previa richiesta telefonica effettuata presso i recapiti di seguito specificati al punto 26, potrà richiedere il dettaglio dei consumi in bolletta, comunque consultabili su MyFastPage. Il Cliente potrà pagare le fatture tramite Carta di Credito, R.I.D. e bollettino postale. In caso di mancato pagamento entro 15 giorni dal termine indicato in fattura, il Cliente dovrà corrispondere a FASTWEB, FASTWEB Mediterranea, e.BisMedia e Rai Click, senza necessità di intimazione o messa in mora, gli interessi sugli importi scaduti calcolati su base annua, in misura pari al tasso legale corrente, aumentato di 3 punti; tale misura non potrà comunque eccedere quella prevista dalla Legge 7 marzo 1996, n.108.

In alternativa a quanto sopra previsto, il Cliente avrà la facoltà di pagare i consumi in modalità prepagata mediante l'acquisto delle Carte Prepagate emesse da FASTWEB, secondo quanto previsto nell'Offerta Commerciale e nelle Condizioni Generali di Contratto

## 17. Depositi cauzionali

Eventuali depositi cauzionali o anticipi conversazioni verranno restituiti, automaticamente, entro 60 giorni dalla data di cessazione del contratto, purché risultino interamente adempite le obbligazioni derivanti dal contratto. Qualora tali importi fossero restituiti oltre 90 giorni dopo la data di cessazione del Contratto, tali depositi verranno restituiti maggiorati in misura equivalente a quella specificata al precedente punto 16.

## 18. Conclusione del Contratto

Il Contratto in relazione ai servizi offerti da FASTWEB e FASTWEB Mediterranea, e.BisMedia e Rai Click si intende concluso nel momento dell'attivazione dei Servizi da parte di FASTWEB, FASTWEB Mediterranea e.BisMedia e Rai Click medesima a seguito della richiesta dell'utente. Il Contratto potrà anche essere concluso tramite accettazione scritta da parte di FASTWEB, FASTWEB Mediterranea, e.BisMedia e Rai Click. L'attivazione dei Servizi dovrà comunque avvenire entro i tempi specificati ai punti 21 e 22 della CdS.

## 19. Acquisto di Servizi Aggiuntivi

Il Cliente potrà integrare i Servizi acquisiti con l'acquisto di ulteriori Servizi tramite MyFastPage, richiesta telefonica o, per i Servizi Televisivi, anche tramite l'apparecchio televisivo.

## 20. Contenzioso tra utenti e operatori

FASTWEB, FASTWEB Mediterranea, e.BisMedia e Rai Click si impegnano a rispettare quanto previsto dalla Delibera 182/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (conciliazioni presso Corecom ed altri organi non giurisdizionali di risoluzione delle controversie) in merito alla risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni ed utenti, promuovendo procedure di conciliazione, anche elettroniche, che coinvolgono le associazioni dei consumatori e gli organismi previsti dalla citata normativa, nel rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE

## 21. Tempo di attivazione dei Servizi di Telecomunicazioni con tecnologia fibra e DSL

FASTWEB e FASTWEB Mediterranea si impegnano ad attivare il servizio entro 30 giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 giorni dalla ricezione da parte di FASTWEB della Proposta di Abbonamento, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a FASTWEB. Pertanto il tempo massimo per l'attivazione del servizio, in caso di esito positivo delle verifiche tecniche, sarà di 60 giorni che decorrono dalla ricezione da parte di FASTWEB della Proposta di Abbonamento sottoscritta dall'utente. Qualora si constati l'impossibilità di procedere all'attivazione o si verifichi un ritardo nell'attivazione del Servizio, imputabile al fatto del Cliente o di terzi o comunque dovuto a forza maggiore, FASTWEB e FASTWEB Mediterranea si impegnano a rendere noti al Cliente, anche in Via telematica, i motivi del ritardo e, laddove possibile, i tempi di attivazione. Qualora il ritardo nell'attivazione del Servizio sia imputabile a FASTWEB o a FASTWEB Mediterranea, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 29 della CdS.

## 22. Tempo di attivazione dei Servizi Televisivi

FASTWEB, FASTWEB Mediterranea, e.BisMedia e Rai Click, si impegnano ad attivare i Servizi Televisivi richiesti dai clienti in possesso della VideoStation/Decoder secondo la seguente tempistica, una volta ricevuta la richiesta telematica o telefonica o scritta:

- Servizi Televisivi ad accesso gratuito: attivati contestualmente all'installazione della VideoStation/Decoder;
- Servizi Televisivi a pagamento (Pay TV): attivati entro un giorno dalla richiesta;
- Servizi Pay per View: attivati entro un giorno dalla richiesta;

- Servizi Video on Demand: attivati entro un giorno dalla richiesta;
- Servizi Video Rec: attivati entro un giorno dalla richiesta;

La tempestiva sopra riportata potrà subire dei ritardi imputabili al fatto del Cliente o di terzi o comunque dovuti a forza maggiore. In tali casi FASTWEB, FASTWEB Mediterranea, e.BisMedia e Rai Click, si impegnano a rendere noti al Cliente, anche in Via telematica, i motivi del ritardo e, laddove possibile, i tempi di attivazione. Qualora il ritardo nell'attivazione del Servizio sia imputabile a FASTWEB o a FASTWEB Mediterranea, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 29 della CdS.

### 23. Modalità di segnalazione guasti della VideoStation/Decoder

Eventuali malfunzionamenti della VideoStation/Decoder potranno essere segnalati ai recapiti specificati al punto 26 della CdS. Per maggiori dettagli circa la manutenzione e la fornitura dei Decoder/VideoStation si veda il punto 3 della CdS (Servizi VideoStation/Decoder)

### 24. Tempi di risoluzione dei guasti tecnici dei Servizi di Telecomunicazioni

In presenza di condizioni di malfunzionamento o irregolare funzionamento della propria rete di telecomunicazioni, FASTWEB e FASTWEB Mediterranea si impegnano ad intervenire, in prima istanza con modalità in remoto ed in caso di non risoluzione del guasto tramite personale dotato di tesserino di riconoscimento, entro le 72 ore successive alla segnalazione del disservizio, salvo i casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore nei quali comunque FASTWEB e FASTWEB Mediterranea ripristineranno il servizio con la massima celerità. Nei casi di manutenzione programmata, che determinino l'interruzione del Servizio, il Cliente sarà avvisato con almeno 24 ore di anticipo attraverso il portale Web di FASTWEB (MyFastPage). Qualora FASTWEB e FASTWEB Mediterranea non rispettino i suddetti termini di intervento, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 29 della CdS.

### 25. Tempi di risoluzione dei guasti tecnici dei Servizi Televisivi

In presenza di condizioni di malfunzionamento o irregolare funzionamento dei Servizi Televisivi, FASTWEB, FASTWEB Mediterranea, e.BisMedia e Rai Click, si impegnano ad intervenire sia in modalità remota (tramite intervento effettuato dal Centro Servizi FASTWEB), sia tramite il personale del gruppo FASTWEB dotato di tesserino di riconoscimento, entro le 24 ore successive alla segnalazione del disservizio, in caso di assistenza fornita in modalità remota ed entro i due giorni lavorativi successivi al giorno della segnalazione, in caso di assistenza a domicilio, salvo i casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore nei quali comunque FASTWEB, FASTWEB Mediterranea, e.BisMedia e Rai Click ripristineranno il servizio con la massima celerità possibile. Nei casi di manutenzione programmata, che determinino l'interruzione del Servizio, il Cliente sarà avvisato con apposita comunicazione direttamente sull'apparato televisivo. Qualora FASTWEB, FASTWEB Mediterranea, e.BisMedia, Rai Click non rispettino i suddetti termini di intervento, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 29 della CdS.

### 26. Servizio di Assistenza Clienti/Recapiti per reclami e per chiedere l'attivazione di Servizi Aggiuntivi

FASTWEB, FASTWEB Mediterranea, e.BisMedia, Rai Click garantiscono un servizio di assistenza telefonica sempre attivo, 7 giorni su 7, negli orari sotto specificati, al quale il Cliente può richiedere informazioni, segnalare disservizi e comunicare eventuali proposte di miglioramento dei servizi.

Il Servizio di Assistenza Clienti assicura la tracciabilità del reclamo, attraverso l'assegnazione di un codice cliente.

Qualora il Cliente ritenga che FASTWEB, FASTWEB Mediterranea, e.BisMedia, Rai Click, non abbiano rispettato gli impegni assunti nella Carta dei Servizi e nel Contratto, potrà inoltrare un reclamo in forma scritta da inviarsi tramite Raccomandata A.R., fax ed e-mail, ai seguenti numeri/indirizzi:

FASTWEB S.p.A./ FASTWEB Mediterranea S.p.A., Servizio Clienti  
C.P. n. 126, 20092 Cinisello Balsamo (MI) - Telefono: 192 193 attivo 24 h su 24 h. 7 giorni su 7 (gratuito) - Fax: 02/45455677  
Indirizzo mail: fastweb@fastweb.it

Per le Aziende è disponibile anche un servizio di assistenza dedicato, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20, al numero gratuito 192 194

e.BisMedia S.p.A. Servizio Clienti  
C.P. n. 126, 20092 Cinisello Balsamo (MI)  
Telefono: 800-811111 attivo dalle ore 8:00 alle ore 24:00, 7 giorni su 7 (gratuito) - Fax: 02/454011302  
Indirizzo mail: tv@fastweb.it

Rai Click S.p.A., Servizio Assistenza Clienti  
C.P. n. 126, 20092 Cinisello Balsamo (MI)  
Telefono: 800-811111 attivo dalle ore 8:00 alle ore 24:00, 7 giorni su 7 (gratuito) - Fax: 02/454011302  
Indirizzo mail: tv@fastweb.it

FASTWEB, FASTWEB Mediterranea, e.BisMedia e Rai Click si impegnano a fornire al Cliente un riscontro entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Tale riscontro verrà dato per iscritto in caso di esito negativo.

I suddetti punti di contatto valgono anche ai fini delle comunicazioni relative ai Contratti.

### 27. Informazione ai Clienti e Condizioni Contrattuali

FASTWEB, FASTWEB Mediterranea, e.BisMedia e Rai Click assicurano ai propri Clienti la piena informazione circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi, ivi comprese le modalità di rinnovo e di recesso. Le condizioni contrattuali, sono formulate nel rispetto dei principi di chiarezza, trasparenza nei confronti dei clienti e sono pubblicate nella versione aggiornata sul sito web. Il Contratto FASTWEB avrà efficacia dalla data della sua conclusione e sarà a tempo indeterminato. Ciascuna delle Parti ha facoltà di recedere dal Contratto FASTWEB in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta da inviare a mezzo raccomandata a/r, con un preavviso di almeno 60 (sessanta) giorni. Qualora il Cliente intenda recedere dal Contratto FASTWEB prima del termine di un anno dalla sua conclusione, FASTWEB avrà diritto di ottenere dal Cliente, a titolo di corrispettivo del recesso ex art. 1373, 3° comma, c.c. un importo pari alla somma degli Importi Mensili che sarebbero maturati in suo favore sino alla scadenza del termine predetto. Tale disposizione non verrà applicata per i Servizi Aggiuntivi. Il Contratto e.BisMedia avrà efficacia dalla data della sua conclusione e sarà a tempo indeterminato. Ciascuna delle Parti ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta da inviare a mezzo raccomandata a/r, con un preavviso di almeno 60 (sessanta) giorni. Tale disposizione non si applica ai servizi e.BisMedia per i quali l'Offerta Commerciale prevede una durata annuale con rinnovo tacito per ulteriori periodi di uguale durata, salvo disdetta da inviarsi dal Cliente a mezzo di lettera raccomandata A/R con un preavviso di 60 (sessanta) giorni rispetto alla scadenza. Qualora il Cliente intenda recedere da tali servizi e.BisMedia prima di ciascuna scadenza annuale, e.BisMedia avrà diritto di ottenere dal Cliente, a titolo di corrispettivo del recesso ex art. 1373, 3° comma, c.c. un importo pari alla somma degli Importi Mensili che sarebbero maturati in suo favore sino alla scadenza del termine predetto. Il Contratto per i Servizi Rai Click avrà efficacia dalla data della sua conclusione e sarà a tempo indeterminato. Ciascuna delle Parti ha facoltà di recedere dal Contratto Rai Click mediante comunicazione scritta da inviare a mezzo raccomandata a/r, con un preavviso di almeno 60 (sessanta) giorni.

Fermo restando quanto sopra previsto qualora il Contratto sia stato stipulato fuori dai locali commerciali in presenza di un funzionario di vendita FASTWEB e mediante consegna a quest'ultimo della Proposta sottoscritta dal Cliente, secondo quanto disposto dall'art. 1 del D.Lgs. 15 gennaio 1992, n.50, e qualora il Contratto sia stato stipulato a distanza mediante invio a FASTWEB della Proposta, ai sensi di quanto disposto dal D.Lgs. 22 maggio 1999, n. 185, il Cliente potrà altresì recedere dandone comunicazione a FASTWEB mediante lettera raccomandata a/r entro 10 (dieci) giorni solari dalla conclusione del Contratto, ai sensi degli art. 4 e seguenti del D.Lgs. 50/92 o secondo le modalità e nei limiti previsti dall'art. 5 del D.Lgs. 185/99. Resta comunque salvo il diritto di FASTWEB, e.BisMedia e/o Rai Click di addebitare i corrispettivi per l'attivazione dei Servizi, per l'utilizzo degli stessi, per i costi direttamente sostenuti e le relative tasse ed imposte. La comunicazione di recesso può essere inviata, in entrambi i casi sopra previsti entro lo stesso termine, anche mediante telegramma, telex o fax, a condizione che sia confermata mediante lettera raccomandata a/r entro le 48 ore successive. Il Cliente prende atto ed accetta che, il recesso dal Contratto con FASTWEB e/o e.BisMedia e/o Rai Click comporterà la cessazione di ogni e qualsivoglia rapporto contrattuale esistente relativamente ai Servizi erogati dalla società nei confronti della quale è stato esercitato il recesso. Qualora il Cliente intendesse disattivare solo alcuni dei Servizi indicati in Proposta o selezionati attraverso la Procedura di Attivazione dovrà effettuare una "Richiesta di Variazione dei Servizi". In tali casi il Contratto, ove tecnicamente possibile, resterà valido ed efficace per i restanti Servizi FASTWEB, FASTWEB Mediterranea e/o e.BisMedia e/o Rai Click si riservano la facoltà di addebitare al Cliente per i Servizi disattivati, indicati all'interno dei canali preposti, un importo minimo corrispondente al canone mensile dovuto dal Cliente per il servizio stesso, fatti salvi i Servizi e.BisMedia per i quali l'Offerta Commerciale prevede una durata annuale. Le comunicazioni di cui sopra devono essere indirizzate ai recapiti di cui all'art. 26 della CdS.

Costi dei Servizi  
I costi dei Servizi vengono comunicati tramite l'Offerta Commerciale, allegata alle Condizioni Generali di Contratto, di cui la presente CdS ne costituisce parte integrante ed essenziale e può essere consultata visitando i siti [www.fastweb.it](http://www.fastweb.it), [www.ebismedia.tv](http://www.ebismedia.tv) e [www.raiclick.it](http://www.raiclick.it) o presso i rivenditori FASTWEB.

### Modifiche delle Condizioni Contrattuali

Ogni modifica delle condizioni contrattuali che disciplinano il rapporto tra FASTWEB, FASTWEB Mediterranea, e.BisMedia, Rai Click ed il Cliente saranno comunicate tramite fattura, e-mail, MyFastPage e Videata televisiva. Le modifiche delle Condizioni Generali di Contratto, saranno efficaci solo dopo il decorso del termine di 30 giorni dalla data della loro comunicazione al Cliente, e in quest'ultimo caso il Cliente avrà diritto di recedere senza alcuna penale a suo carico. Nello stesso termine il cliente potrà recedere dal Contratto e/o dai Servizi Aggiuntivi oggetto della modifica, tramite Raccomandata A/R da inviarsi a FASTWEB Servizio Clienti, C.P. n.126, 20092 Cinisello Balsamo (MI). FASTWEB, FASTWEB Mediterranea, e.BisMedia e Rai Click assicurano ai propri Clienti una continua informazione in relazione ai servizi offerti e alle modalità di accesso e fruizione, nonché a tutte le iniziative aziendali di potenziale interesse per il Cliente, attraverso i seguenti strumenti: Servizio Clienti, inserti e materiale informativo inviato direttamente al Cliente, Servizi informativi su Internet, manifesti pubblicitari, comunicati radiofonici e televisivi, pubblicazioni sulla stampa locale e nazionale, e-mail.

### 28. Frodi

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, presentata dal Cliente alle Autorità competenti nelle forme previste dalla normativa vigente, e inviata, anche tramite fax, ai Servizi Clienti indicati al punto 26 della CdS, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta saranno sospesi fino alla definizione della controversia. In caso di frode accertata, i pagamenti non imputabili all'utente, qualora già effettuati, vengono rimborsati. Se FASTWEB, FASTWEB Mediterranea dimostreranno che non vi è stata frode, i pagamenti temporaneamente sospesi saranno addebitati al Cliente.

### 29. Indennizzi

Nel caso di mancato rispetto degli standard relativi ai tempi di attivazione dei Servizi di Telecomunicazioni, il Cliente può richiedere a FASTWEB o a FASTWEB Mediterranea un indennizzo pari a 5 euro in caso di abbonamento residenziale, di 10 euro in caso di abbonamento stipulato da professionisti e piccole aziende, 15 euro in caso di abbonamento stipulato da aziende, per ogni giorno di ritardo, con un indennizzo massimo di 10 giorni per tutte le tipologie di contratto. Nei casi in cui il ritardo supera i 10 giorni, l'indennizzo sarà pagato in una misura che contempererà le richieste dell'abbonato con i limiti della risarcibilità del danno subito per colpa di FASTWEB e FASTWEB Mediterranea, così come disciplinato nelle Condizioni Generali di Contratto. Nel caso di mancato rispetto degli standard relativi ai tempi di attivazione Servizi Televisivi, dei tempi di sostituzione della VideoStation/Decoder, dei tempi di risoluzione guasti tecnici per Servizi di Telecomunicazioni e Televisivi, il Cliente può richiedere un indennizzo, per ogni giorno di ritardo, pari ad un trentesimo dell'importo mensile dell'abbonamento/abbonamenti ai Servizi Televisivi e/o di noleggio della VideoStation/Decoder, così come specificati nell'Offerta Commerciale, con un indennizzo massimo di 10 giorni per tutte le tipologie di Contratto. Nei casi in cui il ritardo superasse i 10 giorni, l'indennizzo sarà pagato in una misura che contempererà le richieste dell'abbonato con i limiti della risarcibilità del danno, subito per colpa di FASTWEB, FASTWEB Mediterranea, e.BisMedia e Rai Click, così come disciplinato nelle Condizioni generali di contratto. In caso di mancata visione di un evento Video on Demand o Pay per View, il Cliente avrà diritto al rimborso del costo dell'evento non fruito. FASTWEB e FASTWEB Mediterranea così come previsto dall'art. 7 comma 5 dalla Delibera 179/03 dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di qualità e carte dei servizi, nei casi eccezionali in cui dovesse verificarsi un'errata attivazione di servizi non richiesti non pretenderà alcuna prestazione corrispettiva e provvederà a proprie spese al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti, con la massima celerità. In caso di errore, imputabile a FASTWEB o FASTWEB Mediterranea, nell'inserimento del numero telefonico, del nominativo, o di altri dati dell'abbonato nell'elenco telefonico cartaceo e/o elettronico e/o nei servizi telematici di ricerca, FASTWEB o FASTWEB Mediterranea, corrisponderanno un indennizzo, comprensivo del danno emergente e del lucro cessante, forfetario ed omnicomprensivo, pari a 25 Euro, per gli utenti residenziali, 50 Euro per i professionisti e piccole aziende, 75 Euro per le Aziende. FASTWEB, FASTWEB Mediterranea, e.BisMedia e Rai Click corrispondono al Cliente gli indennizzi richiesti, compensandoli, nella prima fattura utile, con gli importi dovuti dal Cliente, ovvero - qualora necessario - provvede alla liquidazione a mezzo assegno.

### 30. Standard di qualità dei Servizi di Comunicazioni

FASTWEB considera la qualità uno dei propri obiettivi principali. Al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati, FASTWEB adotta per i servizi di fonia degli indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni ed i metodi di misurazione previsti dalla Delibera n.179/03/CSP, dalla Delibera 254/04/CSP e dalla Delibera 278/04/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ed in conformità con le disposizioni dettata dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche. Per ciascun anno solare di riferimento, FASTWEB definisce e aggiorna tali standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente. Quanto sopra tiene conto anche dei suggerimenti effettuati dai clienti e di verifiche periodiche.

Per l'anno 2006 i riferimenti qualitativi sono quelli sotto riportati.

Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale TLC	Tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.	Percentile 95% del tempo di fornitura: <b>23 gg.</b> Percentile 99% del tempo di fornitura: <b>31 gg.</b>
Tasso di attivazione del servizio	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 gg.): <b>99,4%</b>	<b>Servizi Video su Fibra Ottica:</b> Percentili del tempo di attivazione del servizio: 95% 28 gg 99% 45 gg
Tempo di malfunzionamento per linea di accesso	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 gg.): 99,4%	<b>Servizi Video su ADSL:</b> Percentili del tempo di attivazione del servizio: 95% 49 gg 99% 55 gg
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: <b>20 ore</b> Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: <b>36 ore</b>	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: <b>100 %</b>
Disponibilità del servizio TV	Indisponibilità media del servizio: 21,9 hh/anno (21hh54') (disponibilità del 99,975%) Tempo medio tra due indisponibilità del servizio: 15 gg (54' circa come tempo medio di indisponibilità)	
Accuratezza della fatturazione TLC	La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: <b>1,45%</b>	
Accuratezza della fatturazione TV	La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: <b>1,19%</b>	
Fatture contestate TLC	La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: <b>0,9%</b>	
Fatture contestate TV	La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: <b>0,28%</b>	
Tempi di risposta alle Chiamate Ai Servizi di Assistenza Clienti dell'operatore per servizi TV	Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete del numero di assistenza completo e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto: <b>entro 60 secondi il 95% delle chiamate.</b>	
Tempo di fornitura di Carrier Selection	Tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso Percentile 95% del tempo di fornitura: <b>12 gg.</b> Percentile 99% del tempo di fornitura: <b>24 gg.</b>	
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso in Carrier Selection	Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso: <b>5% (Semestrale)</b>	
Tasso di riparazioni dei malfunzionamenti in Carrier Selection	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: <b>1 ora</b> Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: <b>2 ore</b>	